

AUDITORIAS INTERNAS

1. OBJETIVO

Establece la metodología para la planificación, ejecución, incluida la documentación y comunicación necesaria para la realización de Auditorías Internas

2. ALCANCE

Aplica a todas las Auditorías Internas, realizadas por el equipo de Auditores Internos.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Gerente General: Asegura la formación técnica del equipo de Auditores Internos.

Asegura que se efectúen las Auditorías Internas y que sus resultados sean parte de la mejora en la organización.

Asegura que se realizan las correcciones y las acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

3.2 Coordinador de calidad: Realiza el Programa Anual de Auditorías Internas.

Elabora el Plan de Auditorías y comunica a los auditados.

Realiza el seguimiento de la Auditoría interna y seguimiento a las No Conformidades u Observaciones levantadas.

Incorpora el resultado de la Auditoría Internas, como parte del análisis de datos para la Revisión por la Dirección.

Verifica el cumplimiento y estado de implementación de las acciones correctivas y preventivas.

Verifica la eficacia de las acciones correctivas / preventivas tomadas y da cierre a estas.

3.3 Auditor Líder: Envía el Informe final de Auditoría Interna al Gerente, a los auditados, al Representante de la dirección y al Coordinador de Calidad.

Define roles y tareas del resto del equipo Auditor.

Conduce la ejecución de la reunión inicial y final de las Auditoría Interna.

Verifica el cumplimiento y estado de implementación de las acciones correctivas y preventivas.

Verifica la eficacia de las acciones correctivas / preventivas tomadas y da cierre a las mismas.

3.4 Equipo de Auditores internos: Prepara, ejecuta e informa las Auditorías Internas.

Verifica el cumplimiento y estado de implementación de las acciones correctivas y preventivas.

Verifica la eficacia de las acciones correctivas / preventivas tomadas y da cierre a las mismas.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- RG-GID-07_Programa de Auditorías
- RG-GID-08_Check List Auditores DVC
- RG-GID-09_Plan de Auditoría DVC
- RG-GID-10_Informe de Auditoría
- PR-GID-03_Productos No Conformes
- PR-GID-04_Acciones Correctivas y Preventivas

5. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Producto NO Conforme: Producto que no está conforme con los requisitos de aceptación.

No conformidad: El no cumplimiento de algún requisito de cliente, reglamentarios y los propios de DVC.

Acción correctiva (AC): Es aquella acción planificada y controlada que se ejecuta para evitar la repetición o reiteración de no conformidades reales ya ocurridas durante el desarrollo de una actividad.

Acción preventiva (AP): Es aquella acción planificada y controlada que se ejecuta para evitar la ocurrencia de no conformidades potenciales antes, durante y finalizado el desarrollo de una actividad.

Auditor Interno: Para la calificación de Auditores Internos como mínimo debe contar con los siguientes requisitos:

- Participar en un entrenamiento teórico y práctico (curso de formación de Auditores Internos) realizado por un ente externo y documentada en un Registro de Capacitación Interna o diploma.
- Ser trabajador de DVC, con al menos 3 meses de antigüedad.

No Conformidad Mayor (NCM): Cuando no cumple requisitos explícitos de la norma; produce desperdicios (tiempo, materiales o retrasos).

No Conformidad menor (NCm): Sólo afecta detalles, o requisitos establecidos por la propia organización.

Observación (OBS): Significa una pequeña falla o imperfección detectada en la documentación, procesos, procedimientos, registros, que puede afectar el funcionamiento del Sistema de Gestión, pero que se considera posible de mejorar. Es una potencial No Conformidad asociado a una acción preventiva.

Sugerencia de Mejora (SM): Significa una pequeña falla o **imperfección** detectada en la documentación, procesos, procedimientos, controles o registros, que no afecta mayormente el buen funcionamiento del Sistema de Gestión, pero que se considera puede ser posible de mejorar.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

6.1 Generación de Programa de Auditorías:

Las Auditorías Internas se programarán en el Programa de Auditorías (RG-GID-07), en este se detallarán las fechas aproximadas y las áreas a auditar, tomando en consideración el estado de los resultados de auditorías anteriores y grado de importancia del área a auditar. El programa contempla Auditorías solo a Obras en Ejecución y las externas por parte de Casa Certificadora, dado el impacto de los procesos.

Para programas las auditorías a Obras, se elabora un calendario de visitas mensual, que contempla auditorías y visitas de seguimiento, buscando visitar en el mes a todas las obras en ejecución.

6.2 Selección de Equipo de Auditores:

La selección de auditores se realizará de acuerdo a los siguientes requisitos:

- Ser auditor interno en sistemas de gestión basados en la Norma ISO 9001.
- Tener conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización
- Buen manejo comunicacional,
- El auditor no debe auditar su propio trabajo

6.3 Comunicación a la Obra o área a Auditar:

Con una antelación deseable de mínimo una semana, se debe notificar mediante un "Correo Electrónico Tipo" al Gerente de Construcción a cargo de la obra y al Administrador de Obra ó Jefe de área, las áreas que van a ser auditadas de acuerdo al Programa de Auditorías (RG-GID-07) y acordar entre las partes las fechas exactas de su realización.

Al comunicar al Administrador de Obra ó Jefe de área, también se adjunta el Plan de Auditorías (RG-GID-09) y/o los Checklist Auditores DVC (RG-GID-08) con los que se evaluarán las distintas áreas.

6.4 Reunión Inicial Auditoría

Se debe realizar reunión previa a la auditoría para: Informar objetivo y criterio de la Auditoría, Conocer a los participantes, discutir duración y secuencia de la auditoría, confirmando los horarios, establecer Canales de Comunicación y Fijar Reunión Final.

6.5 Ejecución de la Auditoría:

Se procede según Plan de Auditoría DVC (RG-GID-09), consistiendo en entrevistas del Auditor(es) con miembros del área/proceso con el fin de detectar la conformidad del Sistema de Gestión. Se deben registrar los hallazgos detectados.

El equipo auditor procede a auditar obteniendo evidencias objetivas del proceso auditado, a través de entrevistas, observaciones de las actividades y revisión de los registros. El auditor que detecta un hallazgo informa directamente al auditado durante el mismo desarrollo de la auditoría, la cual se reafirmará en la reunión de cierre en presencia de los responsables de dicha área.

6.6 Reunión de Cierre:

Se presentan los hallazgos detectados al Administrador de Obra ó Jefe de área, analizándose en detalle cada una de éstas. Se da como plazo una semana para enviar el informe de auditoria definitivo.

6.7 Informe de Auditoria

El Auditor Líder con la información obtenida en la auditoria y el equipo de auditores, elabora el Informe de Auditoría interna, utilizando para ello el registro Informe de Auditoría (RG-GID-10), el cual contiene la siguiente información:

- Fecha de la auditoria, lugar hora de inicio y termino
- Identificación de o los auditores y participantes de la auditoría.
- Objetivo de la auditoria
- Documentación analizada
- Conclusiones generales y observaciones (Nº y detalle de No conformidades y Sugerencias de mejora encontradas.

El Auditor Líder envía el Informe de Auditoría al Gerente General y a los auditados, y para el caso de las obras, se envía también al Gerente de Construcción de la obra.

6.8 Analisis de hallazgos:

El responsable del área auditada, en el caso de obras, el responsable es el Encargado de Calidad, quien debe asegurarse de que se tomen las acciones correctivas inmediatas sin demora injustificada para para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, basandose en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-GID-04).

6.9 Seguimiento del cierre de No conformidades y observaciones:

Una vez implementadas las medidas correctivas y/o preventivas o cumplido el plazo establecido por el área, el Coordinador de Calidad realiza el seguimiento de las acción correctiva y preventiva para verificar que las acciones tomadas se han implementado oportunamente. Para lo anterior, se realizan visitas a Obras o revisión remota mediante Google Drive, luego de un periodo definido al momento de enviar el informe de Auditoria por correo electronico.

7. CONTROL DE REGISTROS:

Nombre	Responsable	Tiempo retención	Medio/Recuperación	Lugar Almacenamiento	Disposición final
PROGRAMA DE AUDITORIAS (RG-GID-07)	Coordinador de Calidad	3 años	DIGITAL	Servidor \GI+D\1.-DVC\9.- Sistema de Gestión_ Gi+D\9.2.- Gestión y Calidad\9.2.1.- Auditoría Interna	Eliminar
Check List Auditores DVC (RG-GID-08)	Coordinador de Calidad	3 años	DIGITAL	Servidor \GI+D\1.-DVC\9.- Sistema de Gestión_ Gi+D\9.2.- Gestión y Calidad\9.2.1.- Auditoría Interna	Eliminar
PLAN AUDITORIA INTERNA (RG-GID-09)	Coordinador de Calidad	3 años	DIGITAL	Servidor \GI+D\1.-DVC\9.- Sistema de Gestión_ Gi+D\9.2.- Gestión y Calidad\9.2.1.- Auditoría Interna	Eliminar
INFORME AUDITORIA (RG-GID-10)	Coordinador de Calidad	3 años	DIGITAL	Servidor \GI+D\1.-DVC\9.- Sistema de Gestión_ Gi+D\9.2.- Gestión y Calidad\9.2.1.- Auditoría Interna	Eliminar
Control AC AP (RG-GID-13)	Coordinador de Calidad	3 años	DIGITAL	Servidor \GI+D\1.-DVC\9.- Sistema de Gestión_ Gi+D\9.2.- Gestión y Calidad\9.2.2.-Acción correctiva y preventiva	Eliminar

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Tipo revisión	Detalle de la modificación realizada
Rev01	22.04.13	Creación	-
Rev02	23.09.13	Modificación	- Se reestructura punto 3.- Terminología y Definiciones - Se modifican algunas actividades respecto al análisis de los hallazgos.
Rev03	06.01.17	Modificación	- Se agrega actividad a generación de Plan de Auditorías, se agrega responsabilidad a Coordinador de Calidad de realizar planilla consolidada (RG-GID-13 Control AC AP, con los hallazgos detectados en auditorías internas, de modo de hacer el seguimiento y cierre.
Rev04	09.03.17	Modificación	- Se ajusta punto respecto a Programa de auditoría y las áreas que considera, me menciona el uso de Programas mensuales de Visitas a Obras. - Se modifica que el seguimiento de hallazgos se hace mediante visita a obra o remotamente por google Drive.

9. ANEXOS

N/A